

 YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MFK_P_04
		YAYIN TARİHİ	03.04.2023
		REV. TARİHİ	--
		REV. NO	00
		SAYFA NO	1 / 4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı gerçekleşen ya da gerçekleşmesi olası uygunsuzluklara ilişkin düzeltici faaliyetlerin tanımlanması, uygulanması, uygunsuzlukların yeniden görülmesini önlemeyi ve takip edilmesini amaçlar.

2. KAPSAM

İşletmede yürütülen tüm faaliyetlerde; ortaya çıkan yada çıkabilecek uygunsuzluklara karşı yapılacak düzeltici faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1 Gıda Güvenliği Ekip Lideri: Düzeltici faaliyetlerin işletme genelinde etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamak, takibini yapmaktan sorumludur.

3.2 Tüm Bölüm Sorumluları : Tüm Bölümler düzeltici faaliyetlerin yapılması için gerekli çalışmaları yapmakla yükümlüdürler. Düzeltici faaliyeti Yönetim Kurulu Başkanı, Bölüm Sorumluları ve bunlara bağlı olan her çalışan talep edebilir.

4. TANIMLAR

Düzeltilici Faaliyet: Bir hata (istenmeyen durum) oluştuğunda, düzeltilmesi gerekli bir durum fark edildiğinde yapılacak çalışmaların planlanmasıdır. Riskler için planlanan aksiyonlar düzeltici faaliyet formlarıyla uygulanır ve izlenirler.

Gıda güvenliği yönetim sisteminin uygulanması sırasında, ürünlerde, proseslerde veya süreçlerde herhangi bir nedenle uygunsuzluk ortaya çıkması halinde uygunsuzluğa neden olan hataların ortadan kaldırılması işlemidir.

Burada hatadan çok, hatayı meydana getiren nedenleri ortadan kaldırılarak hatanın tekrarı önlenmek istenmektedir.

İyileştirici Faaliyet: İstenen çıktıların geliştirilmesi ve iyileştirilmesi (daha iyi duruma getirilmesi) veya istenmeyen durumların/etkilerin önlenmesi ve engellenmesi amacıyla yapılan/planlanan tüm iyileştirme ve geliştirme faaliyetleridir.

Uygunsuzluk tespiti olmasa bile iyileştirmeye açık alanların tespit edilip kayıt altına alınmasına yöneliktir. Her uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet sonrasında iyileştirme faaliyeti de gerçekleştirilmiş olacaktır.

Sürekli İyileştirme: Sürekli iyileştirme girdilerinin kullanılarak istenmeyen etkilerin azaltılması veya kalıcı olarak önlenmesi, istenen sonuçların sürekliliğinin sağlanması ya da geliştirilmesi amacıyla yapılacak planlamaların tümüdür.

Sürekli iyileştirme düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin düzenli ve zorunlu bir sonucu/sürecidir.

DİF: Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler ifadesinin ilk harflerinden oluşturulan kısaltmasıdır.

5. UYGULAMA

5.1. Düzeltici ve İyileştirici İhtiyaçlarının Belirlenmesi

HAZIRLAYAN	Gıda Güvenliği Ekip Lideri		
ONAYLAYAN	Yönetim Kurulu Başkanı		

 YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MFK_P_04
		YAYIN TARİHİ	03.04.2023
		REV. TARİHİ	--
		REV. NO	00
		SAYFA NO	2 / 4

İyileştirici ve düzeltici faaliyetler aşağıdaki çalışmalar ve diğer faaliyetler sonucu ortaya çıkabilir. Bu ihtiyaçlar Gıda Güvenliği Ekip Lideri tarafından değerlendirilir ve sonuçlandırılarak kayıtları tutulur.

➤ **Düzeltilici Faaliyetler**

- Uygunsuz ürün veya hizmet şartları gerçekleştiğinde,
- Muayene ve deney sonuçları tespit edildiğinde,
- Müşteri, tedarikçi ya da diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin düzeltilmesi,
- Bir tehdit veya risk için aksiyon planlandığında,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması sırasında düzeltilmesi gereken hatalar fark edildiğinde,
- İç – dış tetkikler, YGG sonucu uygunsuzlukları
- KKN-ÖKP sapmaları (Uygunsuzluklar) ve KKN – ÖGP ölçme sonuçlarındaki eğilimlerin gözden geçirilmesi
- Acil düzeltilmesi gereken durumlarda,
- GGYS doğrulamaları değerlendirme ve analizi sonuçlarındaki uygunsuzluklarda
- Uygun olmayan ürün raporları
- Gıda güvenliği hedefleri oluşturulurken düzeltici faaliyetler hedef olarak konulabilir ve planlamaya dahil edilebilir, Düzeltici Faaliyet uygulanır.

➤ **İyileştirici Faaliyetler**

- Düzeltme faaliyetinin kalıcı olması istendiğinde,
- İstenmeyen etkileri azaltmak veya tamamen ortadan kaldırmak gerektiğinde,
- Risk ve Tehdit düzeltilmesi sonrasında süreci kalıcı olarak iyileştirmek ve geliştirmek amacıyla,
- Yasal, Müşteri, tedarikçi, personel veya diğer ilgili tarafların gerekliliklerinin karşılanması ve iyileştirilmesi
- Çalışanların önerileri değerlendirmeleri
- Hijyen tetkikleri sonucu iyileştirmeleri
- Eğitim programları sonucu uygunsuzluklar
- Bakım raporları değerlendirmesi sonuçları uygunsuzluklarının giderilmesi amacıyla kalıcı olumlu etkiler geliştirilmek istendiğinde İyileştirici Faaliyet başlatılır ve uygulanır.

➤ **Sürekli İyileştirme Girdileri**

- Düzeltici Faaliyetler
- İyileştirici Faaliyetler
- Risk Yönetimi
- Fırsat Yönetimi
- Kalite Hedefleri ve Planlama
- İlgili Tarafların Önerileri
- SWOT Analizleri

HAZIRLAYAN	Gıda Güvenliği Ekip Lideri		
ONAYLAYAN	Yönetim Kurulu Başkanı		

 YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MFK_P_04
		YAYIN TARİHİ	03.04.2023
		REV. TARİHİ	--
		REV. NO	00
		SAYFA NO	3 / 4

- İç ve Dış Bağlam Analizleri
- YGG Sonuçları
- İç ve Dış Tetkik Sonuçları
- Değişiklik Önerileri
- Kaynak Yönetimi ve Geliştirme

Sürekli iyileştirme tüm Gıda Güvenliği yönetim süreçlerinin bir sonucudur.PUKO döngüsüyle uygulanan tüm süreçler her süreç turunu tamamladığında, sürekli iyileştirme girdileri sonuçlandırılarak ilgili proses sürdürülebilir iyileştirme sağlar.

5.2. Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyet Talebi

Düzeltici-iyileştirici faaliyet talepleri tüm çalışanlar tarafından yapılabilir. DİF talepleri Gıda Güvenliği Ekip Lideri tarafından değerlendirilir ve ilgili birime iletir. Bu amaçla **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (MFK_F_21)** hazırlanır ve Gıda Güvenliği Ekip Lideri tarafından **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu (MFK_F_22)** ile takip edilir.

kök neden analizleri sürekli iyileştirme ve uygunsuzlukların tekrar oluşmaması için aşağıdaki durumlarda kullanılacaktır:

- Uygunsuzlukların trend analizleri bu tür uygunsuzluklarda göze çarpan bir artış olduğunu gösterdiğinde
- Herhangi bir uygunsuzluğun ürün güvenliği, yasalara uygunluğu veya kalitesine risk oluşturmada durumunda

HACCP planları ve ÖGP'lerinde sapma olduğunda yapılması gerekenler Gıda Güvenliği talimatlarında ve HACCP planında belirtilmiştir. Gıda güvenliği ekip lideri, ilgili Bölüm Yöneticisi sapmalarında başlatılan faaliyet ve sonuçlarını ve ÖGP – KKN izleme kayıtlarından elde edilen veriler gözden geçirerek yeni düzeltici-iyileştirici faaliyet başlatılma ihtiyacını değerlendirilir ve gerektiğinde başlatılır.

5.3. Müşteri İstekleri , İç Kalite Tetkikleri ,Yapılan kontroller, Veri / İstatistik analizler, Personel Öneri Formu vb. girdiler iyileştirici faaliyetler için temel oluşturur ve bu girdiler sonucunda elde edilen veriler sonucunda önleyici faaliyet uygulaması yapılır. Yönetim Kurulu dahil, kuruluş içinde çalışan her eleman, yazılım, ürün / hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilecek olası sorunları bir üst sorumlusuna bildirmekle yükümlüdür.

5.4. Hazırlanan Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (MFK_F_21) düzeltici ya da iyileştirici faaliyeti belirtilir. Sonra kaynağı, uygunsuzluk tanımını belirtilir. Uygunsuzluğun tanımı da yapıldıktan sonra istek yapan kişi ad- soyad bilgisi ile imzalayarak Formu GGEL'ine iletir ve GGEL formu **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu (MFK_F_22)** 'na işleyerek ilgili departmana veya tedarikçiye iletir. İlgili departman gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri planladıktan sonra, gerekli uygulamaya geçer ve bunları da kalıcı faaliyet bölümüne kaydeder.

HAZIRLAYAN	Gıda Güvenliği Ekip Lideri		
ONAYLAYAN	Yönetim Kurulu Başkanı		

 YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ	DÜZELTİCİ VE İYİLEŞTİRİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN NO	MFK_P_04
		YAYIN TARİHİ	03.04.2023
		REV. TARİHİ	--
		REV. NO	00
		SAYFA NO	4 / 4

5.5. Dif açılan birim, sürecini tamamladıktan sonra GGEL'ne kaydı iletir, GGEL ilgili kaydın doğru doldurulup doldurulmadığını kontrol eder, faaliyet etkinliğinin gözden geçirilmesini yapar, ve ilgili birime kaydı ileterek, uygulanan faaliyetin etkinliğini DİF açan kişi kontrol ederek faaliyetin tamamlanıp tamamlanmadığının kararını verir. Kapanan DİF **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu (MFK_F_22)** na GGEL kapanan DİF formunu kaydederek, DİF'i kapatır. Plan Birim/bölüm sorumluları açmış oldukları düzeltici/iyileştirici faaliyeti takip eder. GGEL, açılan düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri değerlendirdikten sonra, düzeltici ve iyileştirici faaliyet taleplerinin Yönetim toplantılarında gündeme alınmasını ve gözden geçirilmesini sağlar.

5.6. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (MFK_F_21) açılan Bölüm Sorumlusu, tespit edilen ya da çıkması olası uygunsuzluğun kök nedenlerini araştırır, bu nedenleri ortadan kaldırmaya ve bir daha oluşmasını önlemeye yönelik faaliyetleri, hedefleri de düzeltme/önleme tarihi belirterek yazar. Üzerinde planlanan düzeltici ve iyileştirici faaliyetleri, hedef tarihi itibarıyla takip eder. Planlanan faaliyetler tamamlanınca, **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu (MFK_F_21)** alt kısmında yer alan sonuç kısmına gerekli açıklamaları yazar ve onaylar.

5.7. Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet açan birim/bölüm sorumluları, belirtilen hedef tarihi itibarıyla ilgili faaliyet tamamlanamamış ise hedef tarihini uzatabilir. Ancak bu süre sonunda da faaliyetlerin tamamlanamamış olduğunu tespit ederse, konu Yönetim Kuruluna rapor edilir.

6. DOKÜMANLAR:

MFK_F_21	Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu
MFK_F_22	Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu

HAZIRLAYAN	Gıda Güvenliği Ekip Lideri		
ONAYLAYAN	Yönetim Kurulu Başkanı		